



NOTICE OF CUSTOMER RIGHTS UNDER TITLE VI OF THE CIVIL RIGHTS ACT OF 1964

What is Title VI?

Title VI of the Civil Rights Act of 1964 prohibits discrimination on the basis of race, color, and national origin in programs and activities receiving Federal financial assistance. The Antelope Valley Transit Authority (AVTA) is committed to ensuring that no person is excluded from participation in, or denied the benefits of its transit services on the basis of race, color, or national origin, as protected by Title VI of the Civil Rights Act of 1964. If you believe you have been subjected to discrimination under Title VI, you may file a complaint.

AVTA Title VI Policy

As a recipient of federal funds, AVTA has certified and provided assurances that it will fully comply with Title VI of the Civil Rights Act of 1964. AVTA is committed to ensuring that no person is excluded from participation in, or denied the benefits of its services, on the basis of race, color or national origin.

No person or group of persons shall be discriminated against with regard to the routing, scheduling, or quality of transportation service that AVTA furnishes on the basis of race, color, or national origin. Frequency of service, age and quality of vehicles assigned to routes, quality of stations serving different routes, and location of routes may not be determined on the basis of race, color or national origin.

661.945.9445 avta.com

Who can file a complaint?

Any person who believes that they have, individually, or as a member of any specific class of persons, been subjected to discrimination on the basis of race, color, or national origin may file a Title VI complaint with AVTA.

How do I file a Title VI complaint?

If you believe you have been discriminated against, you may file a signed, written complaint within 180 days of the date of alleged discrimination.

The complaint should include the following information:

- Your name, address, and how to contact you (i.e., telephone number, email address, etc.)
- How, when, where, and why you believe you were discriminated against. Include the location, names, and contact information of any witnesses.

The complaint may be filed in writing with AVTA at the following address:

**Antelope Valley Transit Authority
42210 6th Street West
Lancaster, CA 93534
Attention: Customer Service**

Complaint Assistance: AVTA will assist with writing a complaint if the complainant is unable to do so.

To download a complaint form, please visit
avta.com/title_vi_complaint.htm

What happens to my complaint at AVTA?

All complaints alleging discrimination based on race, color or national origin in a service or benefit provided by AVTA will be recorded and immediately assigned a complaint number by AVTA Customer Service.

In instances where additional information is needed for assessment or investigation of the complaint, AVTA will contact the complainant in writing within 15 working days. Failure of the complainant to provide the requested information by a certain date may result in the administrative closure of the complaint.

AVTA will investigate a formal Title VI complaint within ten (10) working days of receiving the complaint. Based upon all of the information received, AVTA will prepare a draft written response subject to review by AVTA's Executive Director.

The Executive Director will determine if the complaint may be administratively closed after the draft is written, or if a final written response is needed. If a final written response is needed, AVTA will send the response to the complainant and advise the complainant of his/her right to file a complaint externally.

How will I be notified of the outcome?

AVTA will send a final written response to the complainant and advise the complainant of his or her right to file a complaint externally. AVTA will use its best efforts to respond to Title VI complaints within 60 workdays of its receipt of such complaints.

In addition to the complaint process at AVTA, a complainant may file a Title VI complaint with the:

U.S. Department of Transportation
Federal Transit Administration
Office of Civil Rights, Region IX
201 Mission Street, Suite 1650
San Francisco, California 94105-1839.





AVISO DE DERECHOS DE CLIENTE DEL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964

¿Cuál es el Título VI?

Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación sobre la base de raza, color y origen nacional en programas y actividades que reciben asistencia financiera Federal. La autoridad de tránsito de Antelope Valley (AVTA) se compromete a garantizar que ninguna persona es excluida de la participación en, o negar los beneficios de sus servicios de tránsito sobre la base de raza, color u origen nacional, protegidos por el Título VI de la ley de derechos civiles de 1964. Si usted cree que ha sido víctimas de discriminación en virtud del Título VI, puede presentar una queja.

Política AVTA Título VI

Como destinatario de los fondos federales, AVTA ha certificado y dado garantías de que cumpla plenamente con el Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964. AVTA se compromete a garantizar que ninguna persona es excluida de la participación en, o negar los beneficios de sus servicios, sobre la base de raza, color u origen nacional. Ninguna persona o grupo de personas será discriminado con respecto a la distribución, programación o calidad de servicio de transporte que AVTA proporciona sobre la base de raza, color u origen nacional. Frecuencia de servicio, edad y calidad de los vehículos asignados a las rutas, calidad de estaciones sirviendo rutas diferentes y la ubicación de las rutas no puede determinarse sobre la base de raza, color u origen nacional.

661.945.9445 avta.com

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona que considere que tiene, individualmente o como miembro de cualquier clase específica de las personas, se ha sometido a discriminación sobre la base de raza, color u origen nacional puede presentar una queja de Título VI con AVTA.

¿Cómo denuncia un Título VI?

Si usted cree que ha discriminado, puede presentar un signo escrito queja dentro de 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación.

La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección y cómo contactar contigo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- ¿Cómo, cuándo, dónde y por qué crees que es discriminados. Incluir la ubicación, nombres y la información de contacto de los testigos.

La denuncia puede ser presentada por escrito con AVTA en la siguiente dirección:

Antelope Valley Transit Authority
42210 6th Street West
Lancaster, CA 93534
Attention: Customer Service

Asistencia de queja: AVTA ayudará a escribir una queja si el autor es incapaz de hacerlo. Para descargar un formulario de reclamación, por favor visite avta.com/title_vi_complaint.htm

¿Qué ocurre con mi queja en AVTA?

Todas las quejas alegando discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por AVTA será grabado y

inmediatamente le asigna a un número de queja por AVTA Customer Service.

En casos donde se necesita información adicional para la evaluación o investigación de la denuncia, AVTA pondremos en contacto con el autor por escrito dentro de 15 días hábiles. Fracaso del denunciante para proporcionar la información solicitada por una fecha determinada puede provocar el cierre administrativo de la denuncia.

AVTA investigará una denuncia formal del título VI dentro de diez 10 días de recibir la denuncia. Según toda la información recibida, AVTA preparará un borrador escrito respuesta sujeta a revisión por el Director Ejecutivo de AVTA.

El Director Ejecutivo determinará si la denuncia esté administrativamente cerrada después de que el proyecto está escrito, o si es necesaria una respuesta por escrito final. Si es necesaria una respuesta por escrito final, AVTA enviar la respuesta a la querellante y asesorar al autor de su derecho a presentar una queja externamente.

¿Cómo será ser notificado de los resultados?

AVTA enviará una respuesta final por escrito a la organización querellante y asesorar al autor de su derecho a presentar una queja externamente. AVTA utilizará sus mejores esfuerzos para responder a las quejas del Título VI dentro de 60 días laborables siguientes a su recepción de esas denuncias.

Además del proceso de queja en AVTA, un autor puede presentar un reclamo de Título VI con el:

U.S. Department of Transportation
Federal Transit Administration
Office of Civil Rights, Region IX
201 Mission Street, Suite 1650
San Francisco, California 94105-1839.

